



Federale  
Overheidsdienst  
**FINANCIEN**

# Groupe de travail Communication & Marketing



Forum National

18.01.2018

[forumda@minfin.fed.be](mailto:forumda@minfin.fed.be)

Convenors :

Werner Rens (AGD&A)

Jef Hermans (Portmade/VEA)



# Ordre du jour

1. Rapport de la réunion précédente
2. Tableau de suivi
3. Mise à jour de l'agenda des publications du service législation
4. Outcome de l'exercice d'auto-évaluation de l'approche client
5. Enquête clients
6. Publication Brexit sur le [site web](#)
7. SLA
8. Stratégie marketing
9. Séminaire OEA 2018
10. Divers



# Mise à jour de l'agenda des publications du service législation (1)

- Service Législation douanière
  - EiDR : terminé et publié le 23.12.2017 - Circulaire 2017/C/89 sur Fisconetplus
  - Simplifications transit : avril 2018
  - OEA : terminé dans les deux langues, mais doit encore passer par la dactylographie pour être mis dans le bon format pour la publication
  - Décisions : terminées et publiées le 23.12.2017 - Circulaire 2017/C/90 sur Fisconetplus
  - Origine : mars 2018
  - Bagages : circulaire 2017/C/41 publiée le 01.07.2017
  - Dispenses définitives : dans le courant de 2018
  - Perfectionnement actif : terminé en FR, mais toujours en cours de traduction au service traduction
- Service tarif
  - Instruction traitements tarifaires favorables : 31.12.2017, nouvelle date limite : 01.06.2018 Raison principale : manque de personnel
  - Instruction valeur en douane : 30.11.2017 : nouvelle date limite : ??? Projet (FR) se trouve chez le chef de service pour approbation (ensuite publication). La version NL est déjà prête également.



# Mise à jour de l'agenda des publications du service législation (2)

- Service Législation accisienne
  - Circulaire taux d'accises chronologiques : la mise à jour sera publiée sur Fisconetplus avant la fin de l'année (2017)
  - Circulaire produits énergétiques et électricité : avant le 30.06.2017 - a été envoyée le 28.06.2017 à Fisconetplus et a été publiée le 01.08.2017 - le 1<sup>er</sup> supplément est en préparation et la date de publication attendue est avant le 28.02.2018
  - Circulaire cotisation d'emballage : avant le 30.06.2017 - a été envoyée le 28.06.2017 à Fisconetplus et a été publiée le 01.09.2017
  - Tabac : timing encore inconnu - le manuel Gestab sera publié sur le site web PLDA lors de l'entrée en vigueur (probablement en janvier 2018) du système

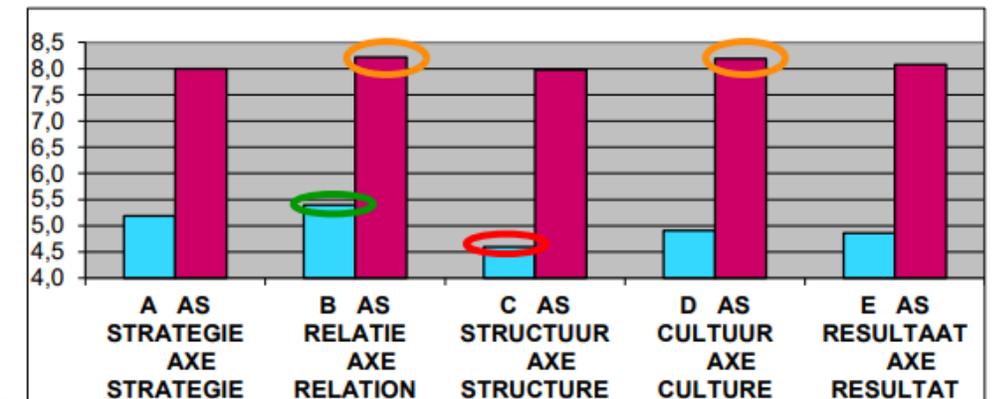
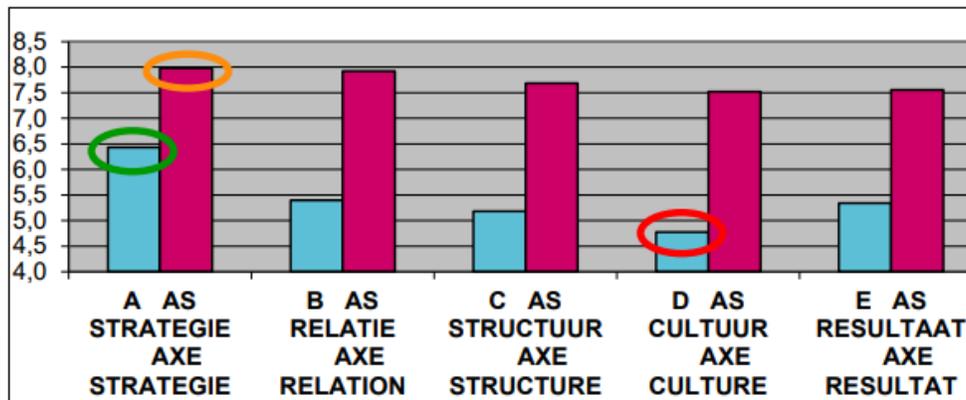


# Outcome de l'exercice d'auto-évaluation de l'approche client

- Comparaison AS IS et TO BE

D&A	AS	AS IS	TO BE	GAP
A	Stratégie	6,4	8,0	1,6
B	Relation	5,4	7,9	2,5
C	Structure	5,2	7,7	2,5
D	Culture	4,8	7,5	2,7
E	Résultat	5,3	7,6	2,2

FoNa	AS	AS IS	TO BE	GAP
A	Stratégie	5,2	8,0	2,8
B	Relation	5,4	8,2	2,8
C	Structure	4,6	8,0	3,4
D	Culture	4,9	8,2	3,3
E	Résultat	4,9	8,1	3,2





- Comparaison des priorités

Priorité	D&A	FoNa
1	Les informations client sont collectées, déterminées, mises à jour et exploitées de manière structurée au sein de notre organisation	Nous limitons la charge administrative pour nos clients
2	Nous savons qui sont nos clients et comment les différencier selon leurs besoins	Nous veillons à des délais d'attente optimaux de nos processus client
		Les clients peuvent facilement prendre contact avec notre organisation
3	Nous veillons à des délais d'attente optimaux de nos processus client	Notre client dispose d'un point de contact univoque (SPOC) dans notre organisation
	Nous développons les compétences client de nos collaborateurs de façon structurelle	



# Enquête clients

- Structure
  - 1. Profil : questionnement éléments de profil
  - 2. Contact clients/prestations de services
  - 3. L'autorisation OEA
  - 4. Processus de contrôle
  - 5. Indices économiques
  - 6. Brexit
  - 7. Contact clients/prestations de services
  - 8. Questionnaire
- Timing
  - On going : traduction + programmation en cours
  - Début février : tests
  - Février : envoi aux OEA
  - Avril : premiers résultats



Federale  
Overheidsdienst  
FINANCIEN

# Publication Brexit

Publication Brexit sur le [site web](#)



# SLA

## Top 10 secteur privé

- Document de base de la douane NL relatif à la politique des temps de réaction
- Examiner et déterminer les SLA supplémentaires :
  - demande d'autorisations
  - modifications des autorisations
    - modifications structurelles
    - modifications faible priorité par ex. : codes lieux supplémentaires
  - politique des amendes
    - livre tarifaire
  - délai des règlements financiers
    - e.a. dossiers de remboursement (à partir du traitement jusqu'au règlement financier)



# Stratégie marketing

- Excellence opérationnelle : la gamme de produits est le point de départ
- Marché :
  - Particuliers : stratégie marketing indifférenciée
  - Entreprises : stratégie marketing différenciée
- Clients : segmentation
- Produits :
  - Standard
  - Nouveauté + innovation
  - Travail sur mesure



## Marketingstrategie

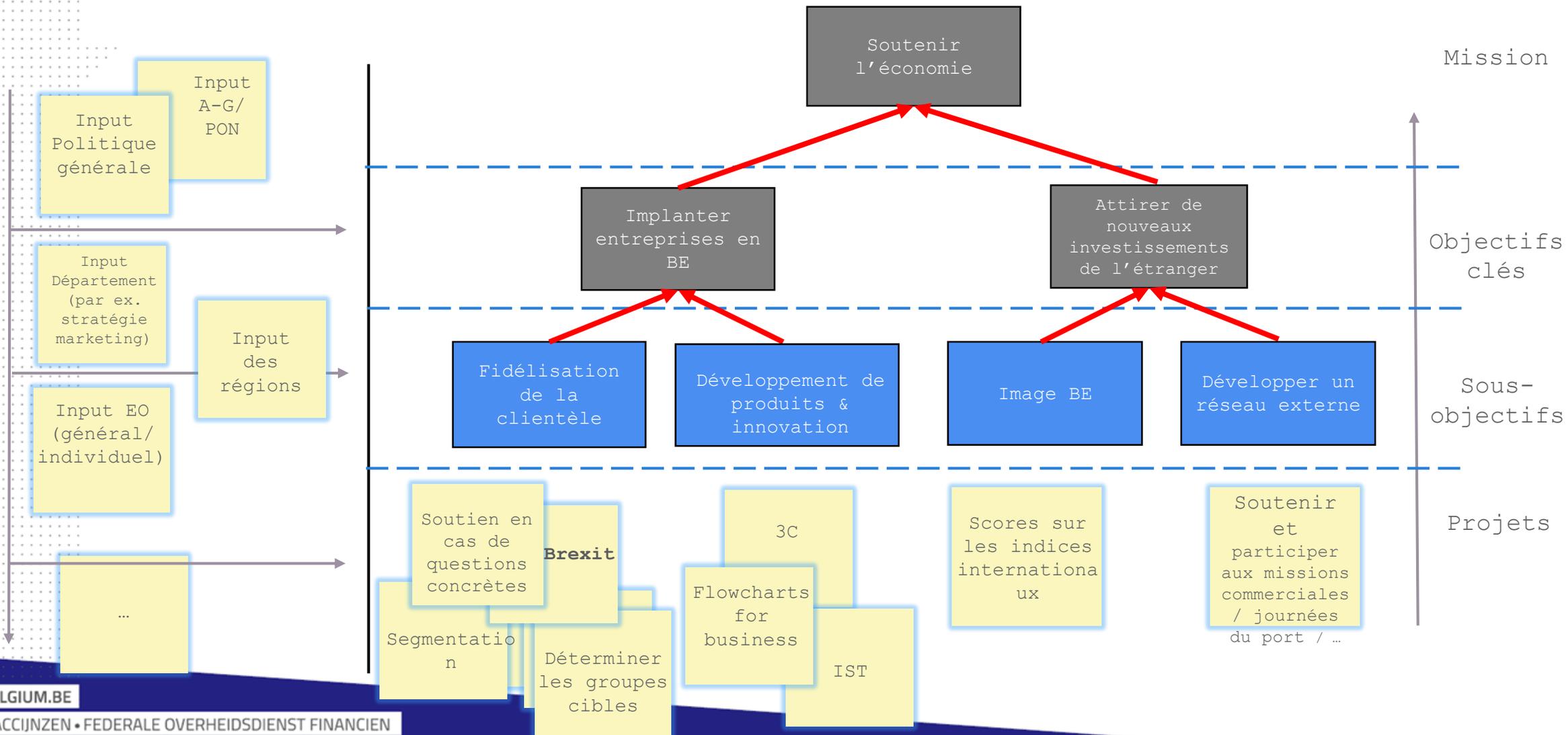
Standaardproductenaanbod: Regionaal  
Product development & Innovatie: Centraal  
individuele aanpak en sterke aanwezigheid:

Grote portefeuille, minder aanwezig:  
regionale klantcoördinator

GO: Economic Support  
MGO: multi-kanaal communicatiestrategie:  
brochures, website, vakbeurzen,...



# Support économique





# Séminaire OEA 2018

- État de la situation
  - On going : préparation
  - Date : le vendredi 14 septembre 2018 ; une journée entière
  - Lieu : Pacheco à la FinTo (Finance Tower)
- Concept
  - Idée :
    - s'inscrire préalablement aux différents thèmes
    - sessions plénières réparties dans différentes salles en fonction du thème
    - chaque thème = une salle séparée
  - Suggestions au sein du FoNa concernant les sujets ?